



Kuriame
Lietuvos ateitį
2014–2020 metų
Europos Sąjungos
fondų investicijų
veiksmų programa



ŠILALĖS RAJONO PILIEČIŲ CHARTIJA

2019 m. lapkričio 13 d. Nr. B6(V)-87
Šilalė

Šilalės rajono piliečių chartijos dalyviai:

Mes, Šilalės rajono savivaldybės administracija – iš vienos pusės, ir Šilalės rajono gyventojai ir kiti aktyvūs, pilietiškai ir šiame rajone interesų turintys asmenys – iš kitos pusės (toliau – šalys), bendrai siekiantys savo krašte geresnės gyvenimo kokybės ir perspektyvos ateities kartoms, kartu sutariame savo veikloje ir tarpusavio santykiuose vadovautis Šilalės rajono Piliečių chartija.

Šilalės rajono piliečių chartija¹ – tai Šilalės rajono savivaldybės administracijos dokumentas, kuriame yra įtvirtinti principai, vertybės, įsipareigojimai bei bendravimo ir bendradarbiavimo būdai, susiję su Šilalės rajono gyventojų gerovės kūrimu savivaldybės administracijai teikiant kokybiškas administracines bei viešąsias paslaugas.

Su Šilalės rajono piliečių chartija orientuojamasi į **Piliečių chartijų pasaulinį judėjimą**, kuris remiasi šiais principais:

1. Kokybė (siekiama aukštesnės kokybės).
2. Pasirinkimas (kuomet įmanomas).
3. Standartai (konkretūs standartai leidžiantys numanyti ko galima tikėtis ir kaip elgtis kuomet tų standartų nesilaikoma).
4. Vertybės (akcentuojama pati vertė, kuri sukurama už mokesčių mokėtojų pinigus).
5. Atsiskaitomybė (ir individų, ir organizacijos).

¹ Šilalės rajono piliečių chartija rengiama įgyvendinant projektą Nr. 10.1.3-ESFA-R-920-71-0001 „Paslaugų teikimo ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas Tauragės regiono savivaldybėse. I etapas“. Projektas finansuojamas pagal 2014–2020 metų Europos Sąjungos fondų investicijų veiksmų programos 10 prioriteto „Visuomenės poreikius atitinkantis ir pažangus viešasis valdymas“ Nr. 10.1.3-ESFA-R-920 priemonę „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse. Piliečių chartija rengiama vadovaujantis gerąja demokratinių Pasaulio valstybių praktika, Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerijos rekomendacijomis bei šios priemonės projektų finansavimo sąlygų apraše nurodytais reikalavimais, kurių viename (11.3 punkte) konstatuojama, kad „Konsultuojantis su paslaugų vartotojais rengiamas ir viešai skelbiamas viešojo valdymo institucijos (savivaldybės administracijos) dokumentas (Piliečių chartija), kuriame pateikiama informacija apie viešojo valdymo institucijos paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybės standartus ir nustatomi paslaugų vartotojų (piliečių ir ūkio subjektų) veiksmai (elgsenos principai), kuriuos jie turėtų atlikti, norėdami gauti institucijos deklaruojamos kokybės paslaugas.“.

6. Skaidrumas (numatytos taisyklės, procedūros, schemos ir skundų galimybė).

Rengiant ir įgyvendinant Šilalės rajono piliečių chartiją siekiama, kad **teikiant piliečiams paslaugas būtų laikomasi šių principų:**

1. Nustatyti paslaugos standartus.
2. Būti atviriems ir teikti kuo išsamesnę informaciją.
3. Konsultuoti ir bendradarbiauti bei įtraukti suinteresuotąsias puses.
4. Didinti paslaugų prieinamumą ir jų gavimo pasirinkimo galimybę.
5. Su visais elgtis teisingai, etiškai ir nediskriminuojančiai bei derinant individo, šeimos ir visuomenės lūkesčius bei ateities kartų interesus.
6. Koreguoti paslaugų teikimo procesą, kuomet kas nors vyksta ne taip, kaip turėtų.
7. Efektyviai naudoti išteklius ir siekti Darnaus vystymosi tikslų².
8. Skatinti inovacijas ir nuolatinį tobulėjimą.
9. Veikti išvien su visais paslaugų teikėjais ir jų gavėjais.

Šilalės rajono piliečių chartijoje aptarti **Chartijų pagrindiniai elementai:**

1. Standartai – kokios kokybės ir paslaugų lygmens gali tikėtis vartotojas.
2. Informacija – labai aiški informacija apie tai, kokie yra atsakingi pareigūnai, kur ir kada galima gauti atitinkamas paslaugas, kokios yra tam tikrų procedūrų taisyklės.
3. Kompensacijos – kaip pateikti skundą ir kokios kompensacijos galima tikėtis tuo atveju, kai paslaugos teikėjas neužtikrina tų standartų bei kokybės, kuriuos deklaravo.

Šilalės rajono gyventojams teikiamos **administracinės ir viešosios paslaugos turi būti:**

1. **Viešinamos.** Informacija apie paslaugas turi būti nauja ir aktuali, naudinga ir aiškiai suprantama. Vartotojų poreikiams atspindėti gali būti naudojama daugybė komunikacijos būdų ir priemonių.
2. **Teikiamos kompetentingai.** Paslaugos turi būti teikiamos kompetentingų specialistų, vadovaujantis teisės aktais ir gerąja praktika. Paslaugos turi būti planuojamos, organizuojamos ir teikiamos taip, kad vartotojai būtų įgalinti rinktis ir priimti sprendimus vadovaudamiesi žinojimu.

² Europos Komisijos patvirtinti Darnaus vystymosi tikslai (https://ec.europa.eu/info/strategy/international-strategies/sustainable-development-goals_it) pagal Jungtinių Tautų Darnaus vystymosi darbotvarkę iki 2030 metų (https://osp.stat.gov.lt/documents/10180/483818/darbotvarke_DVR.pdf). Darbotvarkėje numatyta 17 tikslų, 169 uždaviniai ir daugiau nei 200 rodiklių jiems pasiekti. Šie tikslai grindžiami trimis darnaus vystymosi aspektais (aplinkos, socialiniu ir ekonominiu), apimančiais skurdo, nelygybės, maisto saugos, sveikatos, tvaraus vartojimo ir gamybos, augimo, užimtumo, infrastruktūros, tvaraus gamtinių išteklių valdymo, kovos su klimato kaite, lyčių lygybės, taikios ir įtraukios visuomenės ir kt. sritis.

3. **Prieinamos.** Paslaugos turi būti teikiamos nešališkai ir su kuo mažesne biurokratine našta bei minimaliu barjerų skaičiumi tarp paslaugos poreikio ir pateikimo, o esant reikalui – su aiškia ir skaidria pagalba įveikti išskylančias kliūtis.
4. **Patikimos.** Teikiamos paslaugos turi būti pastovios, nuspėjamos ir vertos pasitikėjimo.
5. **Suprantamos.** Paslaugos turi būti teikiamos suprantamai ir su pagarba vartotojams, nepriklausomai nuo jų socialinio statuso, išsilavinimo ir amžiaus bei pažiūrų.
6. **Paprastos ir lanksčios.** Teikiamos paslaugos turi būti kiek galima personalizuotos ir atitinkančios asmeninius vartotojų poreikius bei norus.

Principai ir vertybės, kuriais vadovautis įsipareigoja abi šalys bendroje veikloje:

1. **Pilietiškumas** – prisiimame teises ir pareigas rūpintis Šilalės rajono ateitimi ir visuomenės gerove, racionaliai naudotis Lietuvos ištekliais ir bendros veiklos Šilalės rajono bendruomenėje ir/ar organizacijoje teikiamomis galimybėmis, būti patriotiškais ir atsakingais, iniciatyviais ir aktyviais, humaniškais ir etiškais.
2. **Bendrakūra** – siekiame, kad individuali ir bendra veikla būtų prasminga, skaidri, išmintinga ir inovatyvi gerinant kiekvieno Šilalės rajono gyventojo gyvenimo kokybę, racionaliai panaudojant išteklius ir užtikrinant darnų vystymąsi.
3. **Lyderystė** – skatinama asmeninė iniciatyva ir skirtingų interesų Šilalės rajono gyventojų, bendruomenių, verslų, nevyriausybinių ir kitų organizacijų įsitraukimas analizuojant, planuojant, priimant ir įgyvendinant sprendimus, skirtus Šilalės rajono vystymuisi ir kiekvieno piliečio gerovei užtikrinti.

Bendrieji šalių įsipareigojimai:

1. Puoselėjame bendruomenės ir asmens gerovę, užtikriname pagarbą žmogui.
2. Gerbiame asmens privatumą ir užtikriname asmens duomenų apsaugą.
3. Atsakingai sprendžiame socialines, ekonomines, dvasines ir kitas problemas Šilalės rajone.
4. Puoselėjame visų asmenų lygias galimybes ir nediskriminuojame jų dėl rasės, tautybės, religijos, socialinės padėties, amžiaus, lyties, išsilavinimo, išvaizdos ar kt.
5. Saugome bendrą Lietuvos ir Šilalės rajono turtą, gerbiame ir prižiūrime materialųjį ir nematerialųjį istorijos ir kultūros paveldą bei žmonių papročius ir tradicijas, tikėjimą ir šeimos vertybes, puoselėjame tvarkingą aplinką ir gamtą.
6. Aktyviai siekiame glaudžiau bendradarbiauti su skirtingų interesų Šilalės rajono gyventojais, bendruomenėmis ir organizacijomis.
7. Užtikriname, kad informacija apie Šilalės rajone teikiamas paslaugas, svarbias veiklas ir iniciatyvas pasiektų visus rajono gyventojus ir svečius.

8. Esame nepakantūs bet kokioms korupcijos ir perteklinėms biurokratijos apraiškoms bei remiame jų prevenciją ir skaidrų bei pagarbų bendradarbiavimą.
9. Aktyviai dalyvaujame edukaciniuose, kultūros, sporto, sveikatingumo ir kituose renginiuose, padedame juos organizuoti bei skatiname visuomeninių organizacijų veiklą ir bendradarbiavimą.
10. Daug dėmesio ir laiko skiriame šeimai, tinkamam vaikų ugdymui, rajono švietimo sistemos tobulinimui, mokymosi visą gyvenimą skatinimui.
11. Prisidedame prie verslo aplinkos gerinimo, žmonių kūrybingumo ir inovatyvumo, iniciatyvumo ir verslumo skatinimo.

Šilalės rajono savivaldybės administracijos įsipareigojimai

Sieksime projekto įgyvendinimo laikotarpiu iki 5 procentų pagerinti prieinamumą ir kokybę šių (žiūrėti 1 lentelę) administracinių bei viešųjų paslaugų, lyginant su pasitenkinimo jomis indeksu³, nustatytu prieš projekto pradžią Lietuvos regioninių tyrimų instituto atlikto gyventojų nuomonės sociologinio tyrimo metu:

1 lentelė. Pasitenkinimo indekso pasiskirstymas pagal atskiras paslaugų grupes

Paslaugos	Bendras keturių Tauragės regiono savivaldybių indekso vidurkis	Šilalės rajono indeksas
Bendras pasitenkinimo savivaldybės teikiamomis paslaugomis indeksas	8,1	7,7
Viešųjų paslaugos verslui pasitenkinimo indeksas	8,3	8,2
Statybos ir infrastruktūros srities viešųjų paslaugų pasitenkinimo indeksas	8,2	8,4
Mokesčių administravimo srities viešųjų paslaugų pasitenkinimo indeksas	9,1	8,7
Savivaldybės konsultavimo, informavimo ar teisinės pagalbos viešųjų paslaugų indeksas	8,6	8,4
Bijotų, Laukuvos, Kaltinėnų, Kvėdarnos, Pajūrio, Šilalės miesto, Šilalės kaimiškiosios, Traksėdžio, Upynos seniūnijose teikiamų viešųjų paslaugų indeksas	8,8	8,0

³ Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339 patvirtinta „Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika“. Valstybės žinios, 2009, Nr. 81 – 3391.

Pagrindiniai bendravimo ir bendradarbiavimo būdai:

Nr.	Bendravimo ir bendradarbiavimo būdai	Smulkesnė informacija
1.	Paskambinti ar nusiųsti faksą Šilalės rajono savivaldybės administracijai	Tel. +370 449 76114, faks. +370 449 76 118
2.	Parašyti laišką Šilalės rajono savivaldybės administracijai	Parašyti laišką el. p. info@silale.lt
3.	Apsilankyti Šilalės rajono savivaldybės administracijos interneto svetainėje bei feisbuko puslapyje	Adresai: www.silale.lt www.facebook.com/silale.lt
4.	Atvykti į Šilalės rajono savivaldybės administracijos priimamąjį	Adresas: J. Basanavičiaus g. 2, Šilalė, 75138 Darbo laikas: pirmadieniais, antradieniais, trečiadieniais ir ketvirtadieniais nuo 8.00 val. iki 17.15 val., penktadieniais nuo 8.00 val. iki 15.45 val. Švenčių dienų išvakarėse darbo laikas sutrumpinamas viena valanda.
5.	Kreiptis į seniūniją	Seniūnijų kontaktai http://www.silale.lt/go.php/Struktura-ir-kontaktai819958
6.	Užsisakyti Šilalės rajono savivaldybės administracijos paslaugą iš namų	El. paslaugų katalogas <i>Elektroniniai valdžios vartai</i> https://www.epaslaugos.lt bei http://www.silale.lt/go.php/lit/Elektronines-paslaugos/3
7.	Rasti daugiau informacijos apie visas Šilalės rajono savivaldybės administracijos paslaugas	Informacija apie Šilalės rajono savivaldybės administracijos paslaugas: <i>Lietuvos paslaugų katalogas</i> https://www.lietuva.gov.lt bei http://www.silale.lt/go.php/El-demokratijos-paslaugos941554
8.	Bendrauti aktualiais klausimais ir teikti pasiūlymus bei nusiskundimus	http://www.silale.lt/go.php/Klausimai-atsakymai117323
9.	Informacija korupcijos prevencijos klausimais	http://www.silale.lt/go.php/lit/Korupcijos-prevencija
10.	Gauti Šilalės rajono savivaldybės naujienas	https://silalesnaujienos.lt/ http://silales-artojas.lt/
11.	Lankyti renginius Šilalės rajone	Informacija apie renginius http://www.silale.lt/go.php/lit/Renginiu-planai
12.	Gauti informaciją apie Šilalės kraštą ir galimybes jame gyventi, lankytis, investuoti ir pan.	http://globali.silale.lt/
13.	Aktyviai dalyvauti Šilalės rajono savivaldybės tarybos, komitetų, komisijų posėdžiuose, projektų pristatymuose ir svarstymuose, seniūnaičių sueigose,	Informacija www.silale.lt/naujienos

Nr.	Bendravimo ir bendradarbiavimo būdai	Smulkesnė informacija
	rinkimuose, pilietinėse ir kitose iniciatyvose, drąsiai išsakyti savo pasiūlymus ir pageidavimus	

Šilalės rajono savivaldybės administracija įsipareigoja besikreipiantiems asmenims informaciją ir oficialų atsakymą suteikti per savivaldybės administracijos veiklą reglamentuojančiuose teisės aktuose nustatytą terminą tuo pačiu būdu, kaip buvo kreiptasi arba kaip buvo nurodyta prašyme. Jeigu savivaldybės administracija dėl kokių nors objektyvių priežasčių to negali užtikrinti, apie tai laiku informuoja besikreipusį asmenį, nurodyma priežastis bei paslaugos suteikimo artimiausią terminą. Ne laiku ar nekokybiškai suteikus piliečiams viešąsias paslaugas, savivaldybė abipusiu sutarimu randa būdus, kaip kompensuoti patirtus nuostolius. Iškilusius klausimus ir problemas savivaldybės administracija ir piliečiai stengiasi išspręsti taikiai abipusiu sutarimu arba juos nagrinėja Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

Šilalės rajono savivaldybės administracijos teikiamos administracinės ir viešosios paslaugos bei jų kokybė ir gerinimo iniciatyvos aptartos su Šilalės rajono visuomenės atstovais administracijos vadovais ir specialistais 2019 m. spalio 23, 25, 28 dienomis vykusių viešų diskusijų metu, kiekvienoje seniūnijoje išrenkant piliečių atstovus chartijos pasirašymui. Šilalės rajono Piliečių chartijas įsigalioja nuo jos pasirašymo momento.

**Šilalės rajono savivaldybės administracijos
Direktorius pavaduotojas, pavaduojantis direktorių**



Osvaldas Šarmavičius

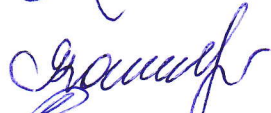
Šilalės rajono seniūnijose išrinkti piliečių atstovai:

Bijotų seniūnijos



Lina Zubrickienė

Kaltinėnų seniūnijos



Kristina Gajauskienė

Kvėdarnos seniūnijos



Andrius Baublys

Laukuvos seniūnijos



Danguolė Šimkuvienė

Pajūrio seniūnijos



Kęstutis Žygaitis

Šilalės kaimiškiosios seniūnijos



Andželina Aušrienė

Šilalės miesto seniūnijos



Lineta Dargienė

Upynos seniūnijos



Leonydas Raudonius

Traksėdžio seniūnijos



Salomėja Aurylienė